OCTAVO.- **Se somete a consideración del Comité la autorización de la adjudicación directa por excepción para la contratación del "servicio mensual de paquete de servicios que incluye: Solución tecnológica de comunicación de Vo.IP., solución de Contact Center, solución de Winreless LAN de Municipio de Querétaro."**

Dando cumplimiento a lo establecido en los artículos 52, 53, 57 fracción I, en relación con el artículo 58 fracciones II, IV, V y VI de la Ley de Adquisiciones, se somete a consideración de los integrantes del Comité el determinar la procedencia del presente punto bajo los siguientes:

ANTECEDENTES

Primero.- Se tiene por presentado el oficio de justificación identificado con el número **SGC/CPC/088/2021,** suscrito a los 13 –trece– días de septiembre del presente año por los CC. Lic. Jesús Isidro López Ramírez, en su carácter de Coordinador Operativo de la Secretaría de Finanzas Lic. Carlos Alberto Guerrero Rojas, en su carácter de Coordinador del Programa Ciudadano, mediante el cual acreditan la necesidad de efectuar el procedimiento de adjudicación directa por excepción para la contratación del servicio mensual de paquete de servicios que incluye: solución Tecnológica de comunicación de Vo.IP., solución de Contact Center, solución de Wireless LAN del Municipio de Querétaro que comprende dos partidas, para el periodo comprendido del 01 de octubre al 31 de diciembre de 2021, justificando que derivado de que actualmente se cuenta con el servicio por parte del proveedor, la solución está basada en la modernización tecnológica de Telefonía IP, Contact Center, Wireless LAN de CCQ, para el Municipio de Querétaro.

- El Municipio de Querétaro requiere una solución única y adecuada a sus necesidades de comunicación para la interacción con la ciudadanía que brinde una disponibilidad y contacto con ellos al 100% por lo cual Teléfonos de México S.A.B. de C.V. nos otorga dicha posibilidad a través de un servicio de Centro de Contacto Ciudadano (Contact Center) de última generación con una capacidad sobrada para el objetivo de nuestra administración, se detallan los siguientes puntos:
- Se requiere que esté disponible las 24 horas los 365 días del año por el resto de la administración.
- Se requiere que tenga la capacidad de realizar cambios y adecuaciones en base a la situación de contingencia por el COVID-19 y que tenga la capacidad de otorgar movilidad a los agentes / supervisores ante la necesidad de operar desde cualquier otro sitio alterno en caso de requerirse, incluido dentro del servicio proporcionado, se estima que para el año 2021 se realicen hasta 6 modificaciones adicionales en el Contact Center, sin costo adicional.
- Se requiere que se cuente con la tecnología necesaria para interactuar con los ciudadanos desde las diversas plataformas de comunicación que en la actualidad existen (Redes sociales como Facebook, WhatsApp, Twitter, así como una interacción con un Chatbot) así como la capacidad de recibir y hacer llamadas como campañas de salida de información a la comunidad en caso de requerirse, dichas capacidades estar cubiertas con el servicio que nos otorga TELÉFONOS DE MÉXICO S.A.B. DE C.V. con su solución.
- Se requiere mantener la integración de la operación del sistema de gestión de ciudadanos (CRM), así como la habilitación de nuevas y mejoradas herramientas de interacción con la ciudadanía.
- Se requiere mantener la infraestructura de comunicación (telefonía) para el inmueble ubicado en General Corona del Centro Histórico para la oficina de gestión de Atención Ciudadana.
- La elección se ha basado en cobertura, calidad en el servicio y precio, siendo el proveedor que cubre con el conjunto de características requeridas por el Municipio.
- Cabe señalar que este equipo forma parte de la operación sistémica del Municipio (abarca todas las áreas vitales del Centro Cívico y Centro Histórico).
- La sustitución del actual proveedor implicaría una migración mayor lo cual representa la posibilidad de tiempos de indisponibilidad por un periodo de tiempo indefinido, así como gastos derivados de dichas migraciones.

- Reducción de Gasto Corriente y Mayores Beneficios:
  A la fecha Teléfonos de México, S.A.B. de C.V. ha invertido aproximadamente 32 millones de pesos en la construcción de infraestructura y proyectos especiales con los cuales garantizan el 100% de cobertura en el Municipio de Querétaro. TELÉFONOS DE MÉXICO, S.A.B. DE C.V. ha absorbido en su totalidad dicho gasto y refrenda su posición de continuar invirtiendo para garantizar la cobertura en el punto o comunidad que el Municipio lo requiera.

Núm.	Concepto
2	Servicio de Equipos ruteadores Cisco para los sitios nuevos y ampliados de la red Carrier Ethernet (central y remotos). Solución de Monitoreo Proactivo para Servidores de Aplicaciones. Servicio de monitoreo avanzado a través de nuestro ITOC (Centro de Operación IT) para sus equipos. Reportes mensuales incluidos con base a las métricas seleccionadas. Servicios de Internet Dedicado Empresarial (Servicio corporativo de CCQ a 50Mbps y servicio de SSPM a 40Mbps respectivamente). Se incluye el servicio de CCQ a 10Mbps actual en operación. Incluye equipos Cisco Ruteadores para los sitios respectivos. Solución Wireless LAN para Centro Cívico. Servicio WiFi Negocio Avanzado con AP Interior con PoE. Incluye: 17 Access Point ARUBA 315, Instalación, Configuración, Administración y Soporte por 36 meses* Página de bienvenida con banner estático* Reportes Estadísticos del uso de su red *Usuarios concurrentes: 75. Servicio de Solución Tecnológica de Comunicación de Vo.IP. para Centro Cívico y Centro Histórico con Solución de Contact Center incluyendo su integración del sitio de Atención Ciudadana en inmueble de General Corona. Se incluyen agentes de Contact Center para CCQ Conmutador Central de apoyos administrativos y agentes de Mesa de ayuda de la Dirección de Sistemas de Información de Finanzas.
3	Solución de Contact Center incluye la consolidación del flujo del IVR, contemplando la integración con el CRM del Municipio. Así como grabación al 100% para la voz, así como la reportería en tiempo real e histórica de toda la solución de comunicación. Incluyendo los siguientes Módulos Adicionales WFO SELECT (Integración de la grabación completa).* 30 agentes y 2 supervisores* 11 usuarios administrativos con licencia y teléfonos IP para inmueble de Gestión Ciudadana de General Corona. Se requiere que tenga la capacidad de realizar cambios y adecuaciones en base a la situación de contingencia por el COVID-19 y que tenga la capacidad de otorgar movilidad a los agentes / supervisores ante la necesidad de operar desde cualquier otro sitio alterno en caso de requerirse. Incluido dentro del servicio proporcionado, se estima que para el año 2021 se realicen hasta 6 modificaciones adicionales en el Contact Center, sin costo adicional. Se requiere capacitación en diferentes aplicativos de Contact Center y solución VoIP para el personal operativo, proyectado en los meses de Marzo-Abril de 2021. Se requiere que se cuente con la tecnología necesaria para interactuar con los ciudadanos desde las diversas plataformas de comunicación que en la actualidad existen (Redes sociales como Facebook, WhatsApp, twitter, así como una interacción con un Chatbot) así como la capacidad de recibir y hacer llamadas como campañas de salida de información a la comunidad en caso de requerirse, dichas capacidades estar cubiertas con el servicio que nos otorga TELEFONOS DE MEXICO S.A.B. DE C.V. con su solución. Se requiere mantener la integración de la operación del sistema de gestión de ciudadanos (CRM), así como la habilitación de nuevas y mejoradas herramientas de interacción con la ciudadanía (contacto telefónico, redes sociales). Se requiere mantener la infraestructura de comunicación (telefonía) para el inmueble ubicado en General Corona del Centro Histórico para la oficina de Gestión Ciudadana.

Segundo.- Se tiene por presentado el anexo técnico para servicios, correspondiente al servicio a contratar objeto del presente punto del orden del día, suscrito por los CC. Lic. José Alberto Martínez Llaca, Jefe de Departamento de Infraestructura, Lic. María Teresa López González, Jefa de Departamento de Gestión de Servicios de Tecnología de la Dirección de Sistemas de Información, Lic. Ángela Pacheco Medina, Coordinadora Jurídica de la Coordinación de Programa Ciudadano, Lic. Jesús Isidro López Ramírez, Coordinador Operativo de la Secretaría de Finanzas y Lic. Carlos Alberto Guerrero Rojas, Coordinador de Programa Ciudadano de la Secretaría de Gestión Ciudadana, mismo que contiene las características técnicas del servicio a contratar, e incluye lo siguiente:

Enlaces:
Teléfonos de México, S.A.B. de C.V. propone absorber el precio adicional derivado del robustecimiento en los enlaces principales metropolitanos del Municipio, los cuales incrementarán su capacidad en un 100% de su capacidad actual. Adicional se integra la conectividad del nuevo sitio de General Corona para el funcionamiento del nuevo Contact Center de la Secretaría de Gestión Ciudadana. Representa un ahorro de $540 mil pesos anuales.

Servicios de Valor Agregado:
Dentro de los beneficios adicionales que el proveedor plantea otorgar:

· Renovar los equipos que proveen interconexión a los enlaces metropolitanos, incluyendo su instalación, soporte y mantenimiento por el resto de la administración.
Representa un ahorro de $187 mil pesos anuales.
· Cabe mencionar que el proveedor TELÉFONOS DE MÉXICO, S.A.B. DE C.V. propuso la continuidad de todos los servicios contratados más un set de mejoras técnicas sin incremento al presupuesto de los últimos años.

Servicio de Mantenimiento.

a. 24 Horas de lunes a Domingo los 365 días del año.
b. Incluye soporte y mantenimiento con refacciones durante la vigencia del contrato.
c. Soporte telefónico y en sitio (en caso de requerirse).

DESCRIPCIÓN DE LA SOLUCIÓN
Solución Integral de Voz:

- Renta de Troncales Digitales y DID´s sin costo.
- Llamadas Locales $0.50 por evento.
- Marcación Abreviada entre sus líneas sin costo.
- Larga Distancia Nacional sin costo y LDI a $1.00 así como LDM a $2.00
- Celular Local y LD a $0.35 por minuto, con el beneficio de incluir a través de nuestra red el total las llamadas que en promedio se realizan a través del Contact Center de Atención Ciudadana.

VOLUMETRÍA DE LA SOLUCIÓN DE TELEFONÍA IP Y CONTACT CENTER
La solución contempla los siguientes componentes:
HARDWARE (Equipamiento de Voz para Centro Cívico-Centro Histórico-General Corona)

- Se incluyen 2 Servidores R630 para el PBX y 2 para el ACD (IPO Select y ACCS)
- Se incluyen 3 servidores R630 para el IVR (Experience Portal)
- Se incluye un servidor ACP130 para WFOS. WFOS es el sistema de grabación de Audio que se propone para esta arquitectura.
- Se incluyen 4 tarjetas para E1 R2 en el sitio Centro Cívico (CCQ), 1 tarjeta E1 R2 para el sitio Centro Histórico (CH).
- Se incluyen 2 Gateways IP500v2 en el sitio Centro Cívico, 1 Gateway IP500v2 para sitio Centro Histórico para las troncales a la PSTN y recursos de voz VCM.

- Se incluye tarjetería para un total de 128 recursos VCM (DSP) para cada Gateway IP500v2.
- Se incluye tarjetería de extensiones analógicas y troncales para las siguientes cantidades:
- 50 puertos de extensión analógica para CCQ
- 8 puertos de troncal analógica para Centro CCQ
- 76 puertos de extensión analógica para CH
- 4 puertos de troncal analógica para CH

ENDPOINTS (Terminales y aparatos telefónicos)

- Se incluyen 582 teléfonos IP básicos J139.
- Se incluyen 230 teléfonos IP intermedios J169.
- Se incluyen 67 teléfonos IP Ejecutivos J179.
- Se incluyen 36 teléfonos IP Ejecutivos Vantage K175 para CCQ.
- Se incluyen 21 teléfonos de conferencia B179.
- Se incluyen 14 teléfonos 9608
- Se incluyen Botoneras 7

SOFTWARE Y LICENCIAMIENTO (Programas y sistemas de operación)

La arquitectura propuesta consta de una solución Avaya IP Office Select Edition y Avaya Contact Center Select:

- Se consideran 40 canales adicionales para VM Pro (correo de voz, IVR).
- Se incluye licenciamiento para 5 troncales E1 R2 en total (4 para CCQ y 1 para CH).
- Se consideran 890 licencias de endpoint IP Avaya.
- Se incluyen 5 licencias Server Edition.
- Se incluye licenciamiento base de ACCS 7.1.
- Se incluyen 38 licencias de Agente de voz. Estas licencias serán divididas entre las 3 campañas descritas en el requerimiento de este documento.
- Se incluyen 2 licencias de Supervisor.
- Se incluye licencia de grabación para la totalidad de los Agentes.
- Se incluye licencia de Resilencia para el ACD.
- Se incluyen 20 licencias de puerto para IVR Experience Portal.
- Se incluyen 60 licencias de Power User, serán utilizadas para brindar acceso a Softphone a los 38 Agentes y 2 Supervisores en total.

Tercero.- Se tienen por presentados en copias simples los oficios identificados con los números **DE/1035/2021** y **DE/1049/2021,** suscritos a los 22 –veintidós– y 29 –veintinueve– días de diciembre del presente año, respectivamente, por el Lic. Víctor Hugo Medina Huerta, en su carácter de Director de Egresos de la Secretaría de Finanzas, mediante los cuales se informa a los CC. Lic. Carlos Alberto Guerrero Rojas, Coordinador de Programa Ciudadano y Lic. Jesús Isidro López Ramírez, Coordinador Operativo, que se cuentan con disponibilidad financiera por los importes de $1'218,000.00 (un millón doscientos dieciocho mil pesos 00/100 M.N.) y $1'200,000.00 (un millón doscientos mil pesos 00/100 M.N.) respectivamente.

Cuarto.- Se tiene por recibida la Investigación de Mercado suscrita por la Lic. Ángela Pacheco Medina, en su carácter de Coordinadora Jurídica de la Coordinación de Programa Ciudadano, mediante la cual se concluye que de acuerdo al análisis exhaustivo elaborado de las propuestas económicas presentadas por las personas morales "Teléfonos de México, S.A.B. de C.V.", "Axtel, S.A.B. de C.V." y "Uninet, S.A. de C.V.", y derivado de las necesidades tecnológicas y de comunicación para atender a la ciudadanía, se concluye que actualmente existen diferentes proveedores que pueden ofertar los servicios descritos, sin embargo una vez revisadas las condiciones técnicas y económicas, se concluye que para este ejercicio resulta más conveniente conservar al mismo proveedor en razón de que un cambio de proveedor resultará en un mayor gasto y tiempo de implementación de la solución ya que el nuevo proveedor tendrá que destinar un tiempo a la instalación de la infraestructura para proporcionar el servicio.

Quinto.- Se tiene por presentada la propuesta económica del proveedor "Teléfonos de México, S.A.B. de C.V.", la cual contiene las características del servicio a contratar con su monto correspondiente.

Una vez analizada la solicitud de conformidad con la ley aplicable, los integrantes del comité emiten los siguientes:

CONSIDERANDOS

Primero.- El Comité se declara competente para conocer del presente asunto de conformidad con los artículos 1 y 19 de la Ley de Adquisiciones, que a la letra establecen:

> *"**Artículo 1.** La presente Ley es de orden público y tiene por objeto regular las acciones y operaciones relativas a los actos que lleven a cabo y los contratos que celebren en materia de adquisiciones, enajenaciones y arrendamientos, de bienes muebles e inmuebles, los Poderes del Estado, los Ayuntamientos de los municipios del Estado y las entidades públicas, así como la prestación de servicios que no impliquen obra pública, servicios públicos, servicios personales o servicios de administración financiera y tributaria.*
>
> ...
>
> ***Artículo 19.** Los Poderes del Estado, Ayuntamientos y entidades públicas, por conducto de las Oficialías Mayores, deberán establecer comités de adquisiciones, enajenaciones, arrendamientos y contratación de servicios, cuyo objetivo será llevar a cabo la adjudicación de contratos en los términos de esta Ley, así como las acciones tendientes a la racionalización de las enajenaciones, coadyuvando con la observancia de esta Ley y demás disposiciones aplicables, así como para que se cumplan las metas establecidas. (Ref. P. O. No. 69, 16-XII-16)"*

Segundo.- En términos de lo que disponen los artículos 4 y 6 del Reglamento, así como al tenor de los oficios número DACBS/2289/2021, DACBS/2290/2021, DACBS/2291/2021, DACBS/2292/2021, DACBS/2293/2021, DACBS/2294/2021, DACBS/2295/2021, DACBS/2296/2021, DACBS/2297/2021, DACBS/2298/2021, DACBS/2299/2021, DACBS/2300/2021, DACBS/2301/2021, DACBS/2302/2021, DACBS/2303/2021 DACBS/2304/2021, DACBS/2305/2021 y DACBS/2306/2021 que forman parte integral del expediente, se convocó a la presente Sesión del Comité.

Tercero.- De la solicitud y la documentación entregada, se desprende que el bien ofrecido por el proveedor, actualiza los supuestos contemplados en el artículo 22 fracción V de la Ley de Adquisiciones que a la letra dice:

> *"**Artículo 22.** Los Comités de los Poderes del Estado, Ayuntamientos y entidades públicas, bajo su consideración y más estricta responsabilidad, fundando y motivando por escrito su proceder, podrán autorizar a las Oficialías Mayores la invitación restringida a cuando menos tres proveedores autorizados o interesados o realizar la adjudicación directa de adquisiciones, arrendamientos, contrataciones y servicios, sólo en los siguientes casos:*
>
> ...
>
> ***V.** Cuando existan circunstancias que puedan provocar trastornos graves, pérdidas **o costos adicionales** importantes;"*

De lo anterior se desprende que se acredita lo dispuesto en la fracción V del artículo 22 de la Ley de Adquisiciones, en virtud de que el proveedor mencionado con antelación, ha invertido aproximadamente 32 –treinta y dos– millones de pesos en la construcción de infraestructura y proyectos especiales con los cuales garantizan el 100% –cien por ciento– de su cobertura en el Municipio de Querétaro. "*Teléfonos de México, S.A.B. de C.V.*", ha absorbido en su totalidad de dicho gasto y refrenda su posición de continuar invirtiendo para garantizar la cobertura en el punto o comunidad que el Municipio lo requiera, no omitiendo mencionar que dicho proveedor propuso la continuidad de todos los servicios contratados más un set de mejoras técnicas sin incremento al presupuesto de los últimos años.

Cuarto.- Bajo este contexto, la aprobación de la solicitud objeto del presente punto del orden del día debe autorizarse, toda vez que existen los elementos debidamente soportados y justificados. Lo anterior se traduce en los principios de *eficiencia, eficacia, economía, transparencia y honradez*, como lo dispone el artículo 134 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, que establece:

*"**Artículo 134.-** Los recursos económicos de que dispongan la Federación, los estados, los municipios, el Distrito Federal y los órganos político-administrativos de sus demarcaciones territoriales, se administrarán con eficiencia, eficacia, economía, transparencia y honradez para satisfacer los objetivos a los que estén destinados. Los resultados del ejercicio de dichos recursos serán evaluados por las instancias técnicas que establezcan, respectivamente, la Federación, los estados y el Distrito Federal, con el objeto de propiciar que los recursos económicos se asignen en los respectivos presupuestos en los términos del párrafo anterior. Lo anterior, sin menoscabo de lo dispuesto en los artículos 74, fracción VI y 79. Las adquisiciones, arrendamientos y enajenaciones de todo tipo de bienes, prestación de servicios de cualquier naturaleza y la contratación de obra que realicen, se adjudicarán o llevarán a cabo a través de licitaciones públicas mediante convocatoria pública para que libremente se presenten proposiciones solventes en sobre cerrado, que será abierto públicamente, a fin de asegurar al Estado las mejores condiciones disponibles en cuanto a precio, calidad, financiamiento, oportunidad y demás circunstancias pertinentes. Cuando las licitaciones a que hace referencia el párrafo anterior no sean idóneas para asegurar dichas condiciones, las leyes establecerán las bases, procedimientos, reglas, requisitos y demás elementos para acreditar la economía, eficacia, eficiencia, imparcialidad y honradez que aseguren las mejores condiciones para el Estado."*

Quinto.- Se tiene por presentado en copia simple los siguientes documentos: constancia de registro al padrón de proveedores del municipio de Querétaro 2021; la escritura pública número 20,937 –veinte mil novecientos treinta y siete– pasada ante la fe del Licenciado Eduardo Francisco García Villegas Sánchez Cordero, Notario Público Titular de la Notaría No. 248 –doscientos cuarenta y ocho– de la Ciudad de México, mediante la cual hace constar la compulsa de estatutos del proveedor "Teléfonos de México, S.A.B. de C.V.", Constancia de Situación Fiscal; Cotizaciones; Carta bajo protesta de decir verdad que no tiene relación familiar por consanguinidad hasta el cuarto grado, afinidad o civil, con algún servidor público del Municipio de Querétaro, No tener relaciones profesionales, laborales o de negocios formales o informales con algún servidor público de Municipio de Querétaro, o con sus familiares por consanguinidad hasta el cuarto grado, afinidad o civiles, a la fecha de la celebración del procedimiento de contratación; Carta mediante la cual manifiesta bajo protesta de decir verdad que no tiene operaciones con empresas que facturan operaciones simuladas (EFOS).

Una vez expuestos los considerandos señalados y analizada la procedencia de la adjudicación descrita, este Comité emite los siguientes:

ACUERDOS

Primero.- Este Comité es competente y cuenta con atribuciones suficientes para autorizar la *Contratación del servicio mensual de paquete de servicios que incluye: solución Tecnológica de comunicación de Vo.IP., solución de Contact Center, solución de Wireless LAN del Municipio de Querétaro que comprende dos partidas, para el periodo comprendido del 01 de octubre al 31 de diciembre de 2021* a favor del proveedor *"Teléfonos de México, S.AB. de C.V."*.

Lo anterior, de conformidad por lo dispuesto en el artículo 22 fracción V de la Ley de Adquisiciones, Enajenaciones, Arrendamientos y Contratación de Servicios del Estado de Querétaro señalado con antelación.

Segundo.- La cantidad total a ejercer, se pagará de conformidad con lo siguiente:

PARTIDA	ÁREA REQUIRENTE	CONCEPTO	RENTA MENSUAL (SIN IMPUESTOS)	RENTA MENSUAL (CON IMPUESTOS)	TOTAL 3 MESES (CON IMPUESTOS)
2	Dirección de Sistemas de Información	Internet dedicado empresarial a 50mbps, 1 enlace a 10mbps y red de datos carrier Ethernet a 4mbps (12 sitios), monitoreo, solución de Wireless LAN. Conmutador central para Contact Center Atención Ciudadana, Apoyos Administrativos y mesa de ayuda de la DSI.	$312,652.00	$362,676.32	**$1'088,028.96**
3	Coordinación del Programa Ciudadano	Solución tecnológica de comunicación de VoIP, solución de Contact Center.	$350,000.00	$406,000.00	**$1'218,000.00**

Tercero.- De conformidad por lo dispuesto en el artículo 37 del Reglamento de Adquisiciones, Enajenaciones, Arrendamientos y Contratación de Servicios del Municipio de Querétaro, este comité autoriza la celebración de un contrato por cada una de las áreas requirentes, siendo estas responsables de su cabal cumplimiento en los términos establecidos.

Cuarto.- Este Comité acuerda que es responsabilidad del área requirente el informar oportunamente el caso en que el proveedor incumpla con alguna de las obligaciones contraídas en los plazos pactados en el contrato de conformidad a lo establecido en el artículo 80 de la Ley de Adquisiciones, Enajenaciones, Arrendamientos y Contratación de Servicios del Estado de Querétaro, así como en los artículos 14 y 41 del Reglamento de Adquisiciones, Enajenaciones, Arrendamientos y Contratación de Servicios del Municipio de Querétaro.

Quinto.- Los integrantes del Comité de Adquisiciones, Enajenaciones, Arrendamientos y Contratación de Servicios del Municipio de Querétaro emiten el presente acuerdo con apego a lo establecido en los artículos 1 y 5 de la Ley de Responsabilidades Administrativas del Estado de Querétaro, por lo que el ejercicio, uso y disposición de los recursos financieros, materiales y humanos relacionados con la adjudicación que resultaron del presente acuerdo, son responsabilidad de la Coordinación del Programa Ciudadano de la Secretaría de Gestión Ciudadana y de la Dirección de Sistemas de Información de la Secretaría de Finanzas como áreas requirentes del presente procedimiento.

Así lo resolvió por mayoría de votos presentes, este "Comité de Adquisiciones, Enajenaciones, Arrendamientos y Contratación de Servicios del Municipio de Querétaro."

Integrantes del Comité de Adquisiciones, Enajenaciones, Arrendamientos y Contratación de Servicios del Municipio de Querétaro

NOMBRE	CARGO	FIRMA
Lic. Sandra Paulina Elizondo Mata	Presidenta Suplente	
Lic. María Teresa Santiago Livera	Secretaria Ejecutiva Suplente	
Lic. Carlos Alberto Jiménez Romo	Vocal Suplente de la Secretaría del Ayuntamiento	**NO ASISTIÓ**
Ana Luisa Moya Gallegos	Vocal Suplente de la Secretaría de Gobierno	
Por las Áreas Requirentes		
Lic. José Alberto Martínez Llaca	Vocal Suplente del Área Requirente (partida 2)	
Lic. Ángela Pacheco Medina	Vocal Suplente del Área Requirente (partida 3)	
Representante del Órgano Interno de Control del Municipio de Querétaro		
Lic. Luis Enrique Soto Rosales	Representante del Órgano Interno de Control del Municipio de Querétaro	

ESTA HOJA DE FIRMAS FORMA PARTE INTEGRAL DEL ACTA CIRCUNSTANCIADA DE LA TRIGÉSIMA SEGUNDA SESIÓN ORDINARIA DEL COMITÉ DE ADQUISICIONES, ENAJENACIONES, ARRENDAMIENTOS Y CONTRATACIÓN DE SERVICIOS DEL MUNICIPIO DE QUERÉTARO, CELEBRADA A LOS 30 –TREINTA– DÍAS DE SEPTIEMBRE DE 2021 –DOS MIL VEINTIUNO–.

NOVENO.- **Se somete a consideración del Comité la autorización de la adjudicación directa por excepción para la contratación del servicio de administración, operación, reguardo, monitoreo, soporte técnico y recolección de valores de los 60 cajeros inteligentes.**

Dando cumplimiento a lo establecido en los artículos 52, 53, 57 fracción I, en relación con el artículo 58 fracciones II, IV, V y VI de la Ley de Adquisiciones, se somete a consideración de los integrantes del Comité el determinar la procedencia del presente punto bajo los siguientes:

ANTECEDENTES

Primero.- Se tiene por presentado el oficio identificado con el número SGC/CPC/090/2021, suscrito por el Lic. Carlos Alberto Guerrero Rojas, en su carácter de Coordinador de Programa Ciudadano de la Secretaría de Gestión Ciudadana, recibido en la Dirección de Adquisición y Contratación de Servicios el día 27 de septiembre de 2021, mediante el cual acreditan la necesidad de efectuar el procedimiento de Adjudicación Directa por excepción para la administración, operación, resguardo, monitoreo, soporte técnico y recolección de valores de los 60 cajeros inteligentes.

Segundo.- Se tiene por presentado el anexo técnico para servicios "Cajeros Municipales Cerca" de fecha 13 de septiembre de 2021, emitido por el Lic. Carlos Alberto Guerrero Rojas, en su carácter de Coordinador de Programa Ciudadano de la Secretaría de Gestión Ciudadana, mediante el cual describe el servicio de la siguiente manera:

La solución requerida consiste en continuar con:

- El desarrollo e implementación de un ecosistema tecnológico para la atención municipal, a través de distintos elementos como son los 60 cajeros de servicios, los cuales han sido ya instalados en plazas comerciales, delegaciones municipales, paradas de transporte público, casas de cultura, dependencias estatales, mercados, etc.; y en cualquier otro lugar en donde el municipio lo solicite.

A efecto de complementar la información se requiere lo siguiente:

7.- INSUMOS:

- 20 cajeros de servicios municipales propiedad del proveedor.
- Equipo de soporte técnico.
- Renovación del diseño gráfico en los 60 cajeros.
- Manuales.
- Código fuente del aplicativo de los Cajeros.
- El proveedor, quince días después de concluido el servicio entregará la transferencia del conocimiento a la Dirección de Sistemas.

<u>CAJEROS DE SERVICIOS MUNICIPALES</u>

El servicio que se requiere consiste en continuar con la funcionalidad de 60 cajeros inteligentes, mismos que deben contar con las mismas características y componentes (descritas más adelante), siendo así que se requiere la administración, resguardo, monitoreo, soporte técnico y recolección de valores de dichos cajeros, todos ubicados dentro del municipio de Querétaro, cabe destacar que las ubicaciones pueden cambiar en la forma que determine el área requirente. Para ello el Proveedor deberá también contar con tecnología propia y derechos de autor registrados.

Los servicios a ofrecerse a los Usuarios en forma enunciativa más no limitativa son los siguientes:

- Pago del Impuesto Predial.
- Actas de Nacimiento del Registro Civil.
- Pago para renovación de Licencias de Funcionamiento.
- Expedición de la CURP.
- Otros servicios que el área requirente solicite.

Los trámites y/o servicios serán evaluados por parte de la Secretaría de Finanzas del Municipio para evaluar la factibilidad técnica de la implementación de dichos trámites.

El siguiente cuadro muestra las características y componentes con las que cuentan los 60 cajeros inteligentes:

COMPONENTE	CARACTERÍSTICAS
GABINETE METÁLICO DE ALTA RESISTENCIA TIPO BANCARIO	• De alta resistencia y de acceso frontal • Sistemas de seguridad a través de chapas. • Sistemas de ventilación, para evitar sobrecalentamiento de los dispositivos. • Todos los dispositivos internos y externos que conformarán el cajero deberán estar sujetos en el gabinete principal. • Las soldaduras deberán estar ocultas. Los bordes y uniones deberán estar perfectamente lisos y ocultos. • Deberá poder atornillarse o anclarse directamente al piso • Deberá incluir todos los accesorios para su correcta instalación y funcionamiento • Voltaje de alimentación, 120 volts, polarizado y aterrizado. • Los gabinetes deberán contar con la imagen institucional del Municipio de Querétaro, la cual se proporcionará al proveedor. • Debe cumplir con el estándar ADA.
UNIDAD CENTRAL DE PROCESAMIENTO	CPU Industrial MINI con: • Procesador Intel® Core™ i3-4010U (3M Cache, 1.70 GHz). • Memoria RAM **de 4G** RAM DDR3L-1333/1600MHz SODIMM • Disco Duro: **128G SSD; debe soportar** mSATA y SATA SSD; • Gráficos: HD4400 • Micrófono y Bocina. • 4 puertos USB 3.0 y **2 puertos** USB 2.0. • Sistema Operativo **Windows 7 u 8** Pro con licencia. Multi-Lenguaje. • Antena de Inalámbrica de 300MB Wifi con dos antenas. • 1 puerto HDM, 1 puerto VGA, debe soportar HDMI+VGA dual. • Puerto LAN de 1 Gigabit RJ45
MONITOR SENSIBLE AL TACTO (TOUCH SCREEN)	• Pantalla de plasma • Tamaño mínimo de la pantalla 15" • Resolución mínima 1024 x 768. • Conexión VGA. • Monitor a color. • Interfaz touch con connector USB. • Voltaje de entrada: +12VDC ±5%

IMPRESORA DE RECIBOS	• Sistema Anti Atasco y con panel ajustable para distintos tipos de papel • Con tecnología térmica para alta operación • Ancho del papel 60 a 82.5 mm • Velocidad de 220 mm/seg • Códigos de barras: UPC-A, UPC-E, EAN13, EAN8, Code39, ITF, Codabar, Code93, CODE128, CODE32, • PDF417, Datamatrix (versión ethernet) • Fuentes: europea, Internacional, árabe, tailandés, vietnamita, portugués, nórdico, chino y ruso • Cortador de alta fiabilidad:> 1,500,000 de cortes • MTBF> 590,000 horas • Sensores: papel negro, marca, presencia billete, la apertura de la unidad de impresión y papel bajo el soporte del rollo.
SISTEMA DE SONIDO	• Sistema de altavoces activos • Subwoofer • Amplificador de Sonido Integrado • Control de Encendido/Apagado y Volumen • Contar con entrada de la línea de audio • Control de volumen a distancia • Sistema de sonido integrado al gabinete
LECTOR DE CÓDIGO DE BARRAS	• Integrado al gabinete • Padrón de lectura de 5 campos de 4 líneas, omnidireccional; o una línea activada por botón • Velocidad de lectura de 1,650 líneas por segundo • Lector de código de barras omnidireccional • Interfaz USB o RS232 • Múltiples posiciones de escaneo • De luz láser • Capaz de leer los diferentes tipos de códigos de barras lineales y en dos dimensiones • Sensor de proximidad
SISTEMAS PARA RESPALDO DE ENERGÍA	Soporta en nivel básico hasta por 60 minutos durante apagones para permitir el apagado sin pérdida de datos. • Capacidad de potencia de salida (VA) de 1000 VA. • Potencia de Salida 500W. • Voltaje de entrada de operación (min) 89 V • Voltaje de operación de salida (máx.) 120 V • Fuente de alimentación, frecuencia de entrada 60 • Máxima corriente soportada 12 A. • Tipo de salida AC NEMA 5–15R • Cantidad de Contactos de salida 8. • Tiempo de recarga de la batería 4.5 h.

	• Tiempo típico de respaldo a media carga 14 min. • Tiempo típico de respaldo a carga completa 3.5 min. • Protección contra cortocircuitos. • Contar con la calificación de ENERGY STAR por su capacidad para ahorrar energía y proteger el ambiente.
ACEPTADOR DE BILLETES	• Recibir y validar todas las denominaciones de moneda nacional, incluyendo nuevos billetes y monedas en circulación. • Alta seguridad. • Sistemas de sensores: ópticos y magnéticos. • Aceptación del billete en cualquier orientación. • Índice de rechazo menor al 2%. • Actualizable por tarjeta stick para nueva denominación de billetes • Comunicación con PC (puerto RS232) a través de una interfaz electrónica para el manejo de efectivos. • Registros de Log´s de Error, como billetes rotos, falsos, etc. • Protocolo MDB de 24 VCD. • Voltaje de Operación de 2V DC: 2.0 A; 24V AC 0 15-42.5 V DC: 1.0 A • Temperatura de Operación 12V: 0° C to 50° C; 24V: -18° C to 60° C • Validación M.T.B.F. 750,000 ciclos • Log´s de registro de errores y eventos, por transacción.
APILADOR DE BILLETES	• Cartuchera de billetes de 1200 billetes. • Opilación de billetes en forma vertical. • Chapa de seguridad. • De fácil operación. • Con casetes removibles y asegurables.
ACEPTADOR DE MONEDAS	• Recibir y validar monedas en circulación (1 peso, 2 pesos, 5 pesos, 10 pesos). • Rechazo contra objetos extraños, monedas falsas, rondanas y sensor de hilos. • Interfaz Paralelo o ccTalk • Comunicación a PC (puerto RS232) a través de una interfaz electrónica para el manejo de efectivos. • Activación y bloqueo para la validación de monedas. • Dimensiones Alto 102 mm, Ancho 89 mm, Largo 52 mm • Diámetro de monedas Aceptadas 1.5 - 31.5 mm
DISPENSADOR DE BILLETES	• Dispensador de billetes tipo bancario de una denominación • Capacidad de almacenamiento: 1200 billetes • Capacidad de configuración del grosor y longitud del billete. • Velocidad de operación 5 billetes /seg. • Sensor de para conteo de los billetes entregados y evitar cambios inexactos. • Dimensión de billete máx. 82 x 165 - mín. 65 x 130 mm

	• Con bandeja de rechazo para billetes en mal estado o que no cumplan con las especificaciones. • Comunicación con PC (puerto RS232) a través de una interfaz electrónica para el manejo de efectivos. • Dimensiones (Ancho x Alto x Largo) 276mm x 149mm x 329mm • Acceso Frontal. • Área de billetes rechazados de hasta 20 billetes. • Sensor de Bajo Nivel. • Interface RS232C • Energía de operación DC +24V (+10%, -10%) Max 4A Ave. 2 DC +5V (+5%, -5%) 1A • Standard UL y TUV
DISPENSADORES DE MONEDAS PARA DENOMINACIONES	• Dispensadores de monedas de 1, 5 y 10 pesos. • Con sensores para saber cuántas y de que denominación se entregaron las monedas • Monedas de 1 peso, se almacenan hasta 2,700 monedas • Monedas de 5 pesos, se almacenan hasta 1,850 monedas • Comunicación con PC (Puerto RS232) a través de una interfaz electrónica para el manejo de efectivos. • Método de recuento de monedas: sensor de proximidad (SH-400-P) o sensor óptico (SH-400), sensor de bajo nivel. • Disco estándar del bastidor: 20 mm – 27.5 mm
INTERFAZ ELECTRÓNICA DE PAGO	Interface MDB (aceptadores de monedas y billetes). • Interface de pulsos paralelos (>=100ms de pulso) • Interface RS232 para dispensador de billetes de una o diferentes denominaciones. • Interface RS232 para interface CCNET (Estandarización Cash Code) o puerto auxiliar. • Interface Cctalk acondicionado para 12 y 24VDC • GPIO para control de hasta 4 dispensadores de monedas. Estandarización Asahi Seiko modelo SH400. • Motherboard Paycontroller Lite. • Arnes de poder 5VDC y 24VDC • Programable desde pc, para controlar cada uno de los dispositivos, que permita establecer los sistemas de pagos y cobros. • Permite la comunicación con el sistema de seguridad del equipo. • Incluye sistema de seguridad que minimiza el riesgo de ataque por hackers en los equipos de manejo del efectivo. • Incluye controladores y/o software ocx, que son compatibles con entornos de programación tales como: Delphi, visual basic, C++, C# y .net.

SOFTWARE DE LOS SERVICIOS QUE SE OFRECERÁN A LOS USUARIOS	**El software debe estar desarrollado en lenguaje de programación C#.Net o de última generación, en una plataforma cliente servidor, con acceso a los servicios WEB (WebServices) en los que el Municipio tenga desarrollados; así como conectividad con el SIM (Sistema de Información Municipal) y considerar los siguientes puntos:** **1. <u>Diseño de módulos de la aplicación</u>. Comprende la estructuración de las partes que componen el sistema así como sus interrelaciones.** **2. <u>Diseño de objetos internos de los módulos</u>. Comprende el diseño de cada módulo por separado, tomando en cuenta su función dentro del sistema. Este punto está relacionado con el punto anterior.** **3. <u>Programación de la aplicación</u>. Consiste en realizar el software aplicativo que cumpla con los parámetros de entrada y salida que cumpla con las condiciones para la transferencia de información a través de los servicios web establecidos por el Municipio de Querétaro.** **4. <u>Pruebas preliminares</u>. Pruebas internas del programa para garantizar su integridad y correcto funcionamiento.** **5. <u>Preparación para implementación y pruebas definitivas</u>. Antes de realizar las pruebas definitivas en el lugar donde será utilizado el sistema, es necesario prepararlo para su funcionamiento fuera del ambiente de desarrollo y dentro de un ambiente de producción.**
MONITOREO	El monitoreo de los cajeros mediante software que permita: • Monitoreo remoto para validar la operación y funcionamiento de los equipos. • Identificar fallas de funcionamiento o de algún componente. • Detectar bajos niveles de consumibles para su suministro oportuno. • Notificar cualquier incidencia o falla del módulo al centro de monitoreo. Esta notificación se realiza a través de correo electrónico.
SOPORTE TÉCNICO TELEFÓNICO PARA USO DE LOS CAJEROS	El proveedor deberá contar con un servicio de atención telefónica para dar monitoreo, soporte y asistencia remota a través de un CAT (Centro de Atención Telefónica) con número 01-800 con al menos 40 líneas disponibles para la atención a usuarios y reporte de fallas.
SOPORTE TÉCNICO	Levantamiento de casos para dar seguimiento, atención y cierre de reportes, a fin de atender el mantenimiento preventivo y correctivo de los problemas que puedan presentarse en el servicio.
DIFUSIÓN DE PUBLICIDAD	Los 60 cajeros deberán contar cada uno con una pantalla en la que incluyan videos de manera permanente, con lo siguiente: • Transmisión de la misma publicidad en la totalidad de los módulos • Publicidad de manera selectiva o a grupos específicos de módulos. • Transmisión de manera simultánea distintos tipos de publicidad a grupos específicos de módulos. • Publicar acciones del Gobierno Municipal vigentes.

	• Publicar promociones municipales y de cualquier dependencia. • Trasmisión de eventos culturales. Se debe proveer con un diseño e impresión de viniles para todos los cajeros, mismo que deberá cambiarse conforme y cada que el área requirente lo solicite.
ADECUACIONES FÍSICAS Y DE ESPACIOS	Adaptar los espacios físicos, incluyendo: obra civil, instalación eléctrica y de red de datos (Internet), dónde sea requerido en cualquiera de los cajeros, durante la vigencia del servicio.
CONECTIVIDAD	La conectividad necesaria para la operación de los cajeros en lugares públicos, deberá permitir la interconexión con la red de Telecomunicaciones del Municipio de Querétaro. La conectividad de internet y de Red será suministrada por el proveedor en todos los cajeros.
ACTUALIZACIÓN DE SOFTWARE	Todas las actualizaciones de software que se generen en cuanto a la mejora de procesos, software de administración, software de monitoreo, sistema operativo, software aplicativo de los servicios que se ofrecerán a los usuarios y demás software que requieran integrar a los cajeros, para su funcionamiento. Las actualizaciones de software se realizarán preferentemente en horarios fuera de operación.
SUMINISTRADOR DE CONSUMIBLES	Durante la vigencia del servicio se deberá proporcionar para el correcto funcionamiento: • Para la impresora térmica. Rollos térmicos con logos o heráldicas conforme a las especificaciones del Municipio de Querétaro. • Para la impresora de documentos: Tóner, Hojas Blancas. • Papelería y todo lo necesario para la operación de los centros de atención • En caso de desabasto por un posible uso excesivo de los servicios de impresión, el proveedor deberá suministrar los consumibles en un plazo no mayor a 2 horas desde el momento en que exista un reporte de falta de los mismos a nivel municipal.
RECOLECCIÓN DE EFECTIVO	• Recolección de efectivo en cada uno de los puntos en donde se encuentran instalados los cajeros. • Reportes diarios del estatus del efectivo. • Cortes de Caja. • Reportes de ingresos por día (de las 00:00hrs. a 23:59:59hrs.) • Conciliación de ingresos de hasta 72 horas en días hábiles.
INVENTARIO DE REFACCIONES	El proveedor deberá contar con inventario de refacciones para poder ofrecer el servicio.
CENTRO DE DATOS	El proveedor deberá contar con su centro de datos propio, el cual debe contar con las siguientes características mínimas: • Servidores de Base de Datos. • Servidores de Aplicaciones.

	• Enlaces de internet • Respaldo de energía. • Disponibilidad del 98% mínimo. • Cableado estructurado CAT 6.
IMPRESIONES PARA ACTAS DE NACIMIENTO	Impresiones a color para actas del Registro Civil.
PIN PAD PARA PAGO CON TARJETA DÉBITO/CRÉDITO	Instalación, mantenimiento y/o soporte del hardware en los cajeros que permita al ciudadano realizar los diferentes pagos con tarjeta bancaria de débito y/o crédito.
RECAUDACIÓN DE INGRESOS CON PAGO DE TARJETA	**I.** El Municipio de Querétaro recibe los ingresos por contribuciones, aprovechamientos, productos y otros servicios realizados por el ciudadano en los cajeros municipales, que se encuentran ubicados en las diferentes Plazas Comerciales, Mercados, Paradas de Transporte Público, Tiendas de Conveniencia, Delegaciones Municipales, etc., cuya forma de pago sea mediante Tarjeta de Débito y Crédito, de cualquier Institución Bancaria, excepto American Express. **A.** El Municipio de Querétaro expide previamente una "Liquidación de Adeudo" o "Pase de Caja Universal", la cual deberá estar vigente, legible y vinculada a un número de operación dentro del Sistema de Información Municipal (SIM), para proceder al pago de la misma en dichos cajeros municipales. **B.** El Municipio de Querétaro proporciona al contribuyente un ticket de pago, a través de los cajeros municipales, el cual deberá de contener el número de operación, nombre, importe y tipo de pago, mismo que fungirá como comprobante para descargar el recibo oficial de pago con tarjeta para el ciudadano. Todos aquellos ingresos que sean con forma de pago con Tarjeta de Débito o Crédito deberán ser depositados a la cuenta bancaria del Municipio de Querétaro de acuerdo a los siguientes datos: **BANCO: Santander** **NÚMERO DE CUENTA: 65-50821239-6** **CLABE: 014680655082123960** **TITULAR (CLIENTE): Municipio de Querétaro** **II.** Por su parte, el proveedor debe realizar lo siguiente: **A.** Llevar a cabo un servicio íntegro y profesional, conforme a lo establecido en el contrato precipitado. **B.** Realizar las pruebas necesarias con las TPV's (Terminal Punto de Venta), en los diferentes cajeros municipales CERCA, e implementarlas para su funcionamiento total. **C.** Brindar siempre la atención para la conciliación de las cifras, vía correo electrónico de manera adecuada, a la Dirección de Ingresos de la Secretaría de Finanzas e informar de igual forma a la Secretaría de Gestión Ciudadana. **D.** Realizar el pago del importe correspondiente al gasto financiero conforme a lo establecido en el punto IV del presente documento. **E.** Depositar al Municipio de Querétaro la cobranza recaudada los días martes y jueves

de cada semana, a la cuenta bancaria mencionada en el inciso B) del punto I.

F. Enviar la información de la recaudación, como se detalla en el siguiente punto.

III. La información de la recaudación que se haya registrado en los cajeros de servicios municipales y el detalle de operaciones incluyendo el método de pago, con los usuarios de los cajeros, deberá ser enviada por el proveedor a la Secretaría de Gestión Ciudadana con copia a la Secretaría de Finanzas de lunes a viernes vía correo electrónico a las direcciones que designen las áreas con la periodicidad siguiente:

Día de Cobro	Día de envío de archivo
Lunes	Martes
Martes	Miércoles
Miércoles	Jueves
Jueves	Viernes
Viernes, Sábado y Domingo	Lunes

IV. El Municipio de Querétaro, a través de la Secretaría de Finanzas generará y enviará mensualmente el reporte de gastos por manejo de cuenta bancaria a la Secretaría de Gestión Ciudadana mediante oficio y correo electrónico a las direcciones que designen, con el fin de que elabore una Liquidación de Adeudo o Pase de Caja correspondiente a gastos bancarios, dicha documentación será entregada en los primeros cuatro días hábiles del mes siguiente al proveedor.

En el mes de cierre **(diciembre)** del año fiscal la **Secretaría de Finanzas,** deberá realizar un pre-cierre y entregar la cifra a la **Secretaría de Gestión Ciudadana** quien realizará y entregará al proveedor la Liquidación de Adeudo o Pase de Caja y **para que éste último realice el pago respectivo** el mismo día **de su recepción.**

Se entiende por Gastos Financieros a los conceptos que genere el manejo de cuenta:

- Comisión por uso de TPV.
- Manejo de emisora.
- Arrendamiento de TPV.
- Transaccionalidad
- Otros.
- Impuesto por comisiones

El proveedor., deberá liquidar al Municipio de Querétaro el monto total del gasto financiero, dentro de los tres días hábiles contados a partir del día siguiente de que haya recibido la liquidación de adeudo o pase de caja y dará aviso del pago a la **Secretaría de Gestión Ciudadana** con copia a la **Secretaría de Finanzas**. En el mes de cierre del ejercicio fiscal, se deberá realizar el pago el mismo día de la **recepción de la liquidación.**

El depósito por pago de gastos financieros deberá realizarse directamente a la siguiente cuenta a nombre del Municipio de Querétaro:

BANCO: BANBAJÍO

	NÚMERO DE CUENTA: CUENTA MAESTRA 0084941220111 CLABE INTERBANCARIA: 030680849412201116 El Municipio de Querétaro a través de la Secretaría de Finanzas elabora el CFDI por cada depósito del efectivo o transferencia que reciba del **proveedor** por concepto de gastos financieros. Dicho documento será emitido con la razón social del proveedor. Aunado a lo anterior el proveedor deberá elaborar reportes detallados de los montos que recaude por cada uno de los cajeros, ya sea en efectivo y pago con tarjeta, para conciliar con la Dirección de Ingresos, dicho reportes deberán ser enviados y revisados cada quince días, para subsanar cualquier diferencia.

El prestador de servicio deberá proveer el mantenimiento correctivo integral a los cajeros inteligentes y brindar atención para la resolución de fallas que se pudieran presentar durante la operación conforme a los siguientes requisitos:

- Procedimiento para la Atención a fallas: El prestador de servicio deberá contar con un procedimiento para la atención al reporte de fallas y seguimiento de las mismas por parte de un equipo de soporte técnico y su Centro de Atención Telefónica (CAT).
- Las 24 horas durante la vigencia del servicio.
- Tiempos de respuesta: En caso de falla en la operación de los cajeros inteligentes , los tiempos de respuesta deben ser los siguientes:

✓ Falla nivel 1: El tiempo máximo para la solución del **problema será de 4 horas. El soporte** se debe proporcionar vía telefónica. Los problemas que se pudieran **presentar en este nivel son:**
- Reinicio de cajeros municipales vía remota.
- Calibración de Monitor touch.
- Soporte en el cambio de papel de la impresora láser.
- Soporte para el cambio del rollo de recibo térmico.
- Apoyo vía telefónica en el encendido del cajero inteligente.
- Orientación al usuario en el manejo del cajero inteligente.
- Orientación en la administración al administrador del cajero inteligente.
- Soporte en la impresión de reportes.
- Soporte en el encendido de la unidad.
- Soporte para ecualizar el sistema de audio.
- Reinicio de las impresoras.
- Asesoría técnica del sistema aplicativo vía telefónica.
- Mantenimiento predictivo.

✓ Falla nivel 2: El tiempo máximo para la solución del problema será de 8 horas. El soporte debe ser en sitio para reparación o mantenimiento correctivo. Los problemas considerados en este nivel pueden ser los siguientes:
- Desconfiguración del Sistema Aplicativo del cajero inteligente.
- Cambio de dispositivos que integran el cajero inteligente.
- Solución de problemas de funcionalidad de los dispositivos que integran el cajero inteligente.
- Problemas con energía eléctrica.
- Fallas en la configuración de los dispositivos.
- Instalación de drivers.
- Actualización de la aplicación.

- Cambio de chapas de seguridad.
- Problemas de RED local en la unidad.
- Cambio de conectores eléctricos y de red.
- Ajuste de sensores y alarmas.
- Cambio de pantalla de publicidad.
- Pruebas de funcionamiento de los dispositivos que integran la unidad.
- Configuración de reportes.
- Problemas de parámetros de comunicación.
- Problemas con la configuración de parámetros de configuración de las unidades Como son URL´s, Direcciones IP´s, FTP´s, etc.

✓ Falla nivel 3: El tiempo máximo para la solución del problema será de 24 horas. El soporte debe ser en sitio para cambio de piezas dañadas o para la resolución de las fallas.

- Falla de la unidad central de proceso.
- Reinstalación de Sistema Operativo.
- Reinstalación de drivers.
- Instalación de toda la plataforma de la aplicación.
- Fallas de operación general de la unidad.
- Problemas con la comunicación entre el sistema central y las unidades por causas imputables al proveedor de servicios.
- Evaluación del daño por factor natural o físico.
- Restablecer aplicaciones y Software aplicativo.
- Cambio o reemplazo de Imagen gráfica como viniles y etiquetas.
- Cambio de dispositivos completos por falla mecánica, eléctrica y/o de cualquier otra índole.

✓ Falla nivel 4: La falla de la unidad requiere de un mantenimiento mayor y la solución requiere de un diagnóstico exhaustivo, se debe notificar a administrador del servicio, al inicio del mantenimiento correctivo para informar el tiempo estimado para la reparación de la falla, el cual no deberá superar las 72 horas y en caso necesario hacer el cambio de la unidad. En caso de robo, la sustitución del cajero inteligente.

Tercero.- Se tiene por presentado en copia simple el certificado de Registro Público del Derecho de Autor No. 03-2012-032911244800-01, emitida a los 18 días de abril del 2012, por el C. Arturo Noé Calderón Aguilar, en su carácter de Subdirector de Registro de Obras y Contratos, bajo el título "Unidades Inteligentes de Servicios".

Cuarto.- Se tiene por presentada la Investigación de Mercado, análisis de proveedores, bienes y servicios, de fecha 13 de septiembre de 2021, suscrita por la C. Ángela Pacheco Medina, en su carácter de Coordinadora Jurídica de la Coordinación de Programa Ciudadano, mediante el cual concluye que *"de acuerdo a un análisis exhaustivo elaborado, y derivado de las necesidades tecnológicas y de comunicación para atender a la ciudadanía, se concluye que actualmente existen diferentes proveedores que pueden ofertas los servicios aquí descritos.*
Asimismo, la opción más viable para la contratación del servicio en cuestión, es el proveedor CIFO Technologies S.A. de C.V. ya que es el único proveedor que se encuentra actualmente vigente en el Padrón del Municipio de Querétaro 2021 con número 3957-M, así como ser el proveedor, que se adecua a las necesidades y requisitos estipulados por el área requirente, además de ser el de más bajo costo.

Aunado a lo anterior, si se sustituye al actual proveedor implicaría una migración mayor que pudiera durar alrededor de mínimo 6 meses, la cual representa pérdidas de ingresos en los 60 puntos de recaudación y generaría gastos hacia el municipio. Con el proveedor actual se garantiza una continuidad inmediata para evitar pérdidas de ingresos por el tiempo de programación, que involucraría a varias dependencias municipales, las cuales están siendo beneficiadas con los cajeros, al tener presentes trámites en los mismos."

Quinto.- Se tiene por presentada la propuesta técnica y económica del proveedor "Cifo Technologies, S.A. de C.V.", la cual contiene las características del servicio a contratar con su monto correspondiente.

Sexto.- Se tiene por presentado en copia simple el oficio identificado con el número DE/1036/2021, de fecha 22 de septiembre de 2021 suscrito por el C. Víctor H. Medina Huerta, en su carácter de Director de Egresos, mediante el cual informa que se cuenta con disponibilidad financiera por un importe de $4'360,603.03 (cuatro millones trescientos sesenta mil seiscientos tres pesos 03/100 M.N.)

Una vez analizada la solicitud de conformidad con la ley aplicable, los integrantes del Comité emiten los siguientes:

CONSIDERANDOS

Primero.- El Comité se declara competente para conocer del presente asunto de conformidad con los artículos 1 y 19 de la Ley de Adquisiciones.

Segundo.- En términos de lo que disponen los artículos 4 y 6 del Reglamento, así como al tenor de los oficios número DACBS/2289/2021, DACBS/2290/2021, DACBS/2291/2021, DACBS/2292/2021, DACBS/2293/2021, DACBS/2294/2021, DACBS/2295/2021, DACBS/2296/2021, DACBS/2297/2021, DACBS/2298/2021, DACBS/2299/2021, DACBS/2300/2021, DACBS/2301/2021, DACBS/2302/2021, DACBS/2303/2021 DACBS/2304/2021, DACBS/2305/2021 y DACBS/2306/2021 que forman parte integral del expediente, se convocó a la presente Sesión del Comité.

Tercero.- De la solicitud y la documentación entregada, se desprende que el bien ofrecido por el proveedor, actualiza los supuestos contemplados en el artículo 22 fracciones III y V de la Ley de Adquisiciones que a la letra dice:

> *"**Artículo 22.** Los Comités de los Poderes del Estado, Ayuntamientos y entidades públicas, bajo su consideración y más estricta responsabilidad, fundando y motivando por escrito su proceder, podrán autorizar a las Oficialías Mayores la invitación restringida a cuando menos tres proveedores autorizados o interesados o realizar la adjudicación directa de adquisiciones, arrendamientos, contrataciones y servicios, sólo en los siguientes casos:*
>
> ...
>
> ***III.** Cuando el contrato sólo pueda celebrarse con una determinada persona, por tratarse de obras de arte, titularidad de patentes, derechos de autor u otros derechos exclusivos o el objeto sea una prestación de servicios profesionales con persona determinada, si la materia del servicio se refiere a información reservada;*
>
> ***V.** Cuando existan circunstancias que puedan provocar trastornos graves, pérdidas o costos adicionales importantes;"*

De lo anterior se desprende que se acredita lo dispuesto en la fracciones III y V del artículo 22 de la Ley de Adquisiciones, en virtud de que contratar un proveedor distinto del que ya se tiene contratado, implicaría un costo adicional al Municipio de Querétaro, toda vez que "Cifo Technologies, S.A. de C.V." ya cuenta con el equipo instalado necesario para la prestación del servicio objeto del presente punto del orden del día, así como tiene los derechos exclusivos de conformidad con lo dispuesto en los **Antecedentes Tercero** y **Cuarto**.

Cuarto.- Bajo este contexto, la contratación aludida deberá efectuarse mediante la modalidad de adjudicación directa de conformidad con el artículo 22 fracciones III y V de la Ley de Adquisiciones, debido a que se ajusta estrictamente al marco jurídico regulatorio que faculta al mismo a la contratación directa del servicio solicitado objeto del presente punto del orden del día, toda vez que existen los elementos debidamente soportados y justificados. Lo anterior se traduce en los principios de *eficiencia, eficacia, economía, transparencia y honradez*, como lo dispone el artículo 134 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, que establece:

*"**Artículo 134.-** Los recursos económicos de que dispongan la Federación, los estados, los municipios, el Distrito Federal y los órganos político-administrativos de sus demarcaciones territoriales, se administrarán con eficiencia, eficacia, economía, transparencia y honradez para satisfacer los objetivos a los que estén destinados.*

Los resultados del ejercicio de dichos recursos serán evaluados por las instancias técnicas que establezcan, respectivamente, la Federación, los estados y el Distrito Federal, con el objeto de propiciar que los recursos económicos se asignen en los respectivos presupuestos en los términos del párrafo anterior. Lo anterior, sin menoscabo de lo dispuesto en los artículos 74, fracción VI y 79.

Las adquisiciones, arrendamientos y enajenaciones de todo tipo de bienes, prestación de servicios de cualquier naturaleza y la contratación de obra que realicen, se adjudicarán o llevarán a cabo a través de licitaciones públicas mediante convocatoria pública para que libremente se presenten proposiciones solventes en sobre cerrado, que será abierto públicamente, a fin de asegurar al Estado las mejores condiciones disponibles en cuanto a precio, calidad, financiamiento, oportunidad y demás circunstancias pertinentes.

Cuando las licitaciones a que hace referencia el párrafo anterior no sean idóneas para asegurar dichas condiciones, las leyes establecerán las bases, procedimientos, reglas, requisitos y demás elementos para acreditar la economía, eficacia, eficiencia, imparcialidad y honradez que aseguren las mejores condiciones para el Estado."

Quinto.- Que con fundamento en el artículo 14 del Reglamento de Adquisiciones, Enajenaciones, Arrendamientos y Contratación de Servicios del Municipio de Querétaro, se tiene acreditada la suficiencia presupuestal necesaria para llevar a cabo la adquisición del bien materia del presente punto, según se desprende de la requisición señalada en el **Antecedente Sexto** del presente punto.

Sexto.- Se tiene por presentado en copia simple los siguientes documentos: constancia de registro al padrón de proveedores del municipio de Querétaro 2021; la escritura pública número 4,808 –cuatro mil ochocientos ocho– pasada ante la fe del Licenciado Jaime Vázquez Castillo, Notario Público Titular de la Notaría No. 164 –ciento sesenta y cuatro– del Estado de México, mediante la cual se constituyó la sociedad mercantil denominada "Cifo Technologies, S.A. de C.V.". Constancia de Situación Fiscal; Cotizaciones; Carta bajo protesta de decir verdad que no tiene relación familiar por consanguinidad hasta el cuarto grado, afinidad o civil, con algún servidor público del Municipio de Querétaro, No tener relaciones profesionales, laborales o de negocios formales o informales con algún servidor público de Municipio de Querétaro, o con sus familiares por consanguinidad hasta el cuarto grado, afinidad o civiles, a la fecha de la celebración del procedimiento de contratación; Carta mediante la cual manifiesta bajo protesta de decir verdad que no tiene operaciones con empresas que facturan operaciones simuladas (EFOS).

Una vez expuestos los considerandos señalados y analizada la procedencia de la adjudicación descrita, este Comité emite los siguientes:

ACUERDOS

Primero.- Este Comité es competente y cuenta con atribuciones suficientes para autorizar la adjudicación directa por excepción para la contratación del *Servicio de administración, operación, resguardo, monitoreo, soporte técnico y recolección de valores de los 60 cajeros inteligentes*, a favor del proveedor "Cifo, *Technologies, S.A. de C.V.*", por la cantidad de **$4,171,200.00 (Cuatro millones ciento setenta y un mil doscientos pesos 00/100 M.N.),** cantidad que incluye el Impuesto al Valor Agregado (I.V.A.), por el periodo comprendido del 01 –primero– de octubre al 31 –treinta y uno– de diciembre del presente año, de conformidad con el artículo 22 fracciones III y V de la Ley de Adquisiciones, Enajenaciones, Arrendamientos y Contratación de Servicios del Estado de Querétaro señalado con antelación.

Segundo.- La cantidad total señalada en el párrafo que antecede, se pagará de conformidad al anexo técnico emitido por el área requirente en el punto 14., que señala que será en tres pagos a mes vencido.

Tercero.- De conformidad con la solicitud del área requirente, el proveedor deberá presentar la garantía de cumplimiento, correspondiente al 10% del monto adjudicado antes de I.V.A. así como la garantía de vicios ocultos.

Cuarto.- Este Comité acuerda que la presente autorización se formalizará con el contrato correspondiente, con el fin de dar cabal cumplimiento a lo establecido en los artículos 14 y 37 del Reglamento de Adquisiciones, Enajenaciones, Arrendamientos y Contratación de Servicios del Municipio de Querétaro.

Quinto.- Este Comité acuerda que es responsabilidad del área requirente el informar oportunamente el caso en que el proveedor incumpla con alguna de las obligaciones contraídas en los plazos pactados en el contrato de conformidad a lo establecido en el artículo 80 de la Ley de Adquisiciones, Enajenaciones, Arrendamientos y Contratación de Servicios del Estado de Querétaro, así como en los artículos 14 y 41 del Reglamento de Adquisiciones, Enajenaciones, Arrendamientos y Contratación de Servicios del Municipio de Querétaro.

Sexto.- Los integrantes del Comité de Adquisiciones, Enajenaciones, Arrendamientos y Contratación de Servicios del Municipio de Querétaro emiten el presente acuerdo con apego a lo establecido en los artículos 1 y 5 de la Ley de Responsabilidades Administrativas del Estado de Querétaro, por lo que el ejercicio, uso y disposición de los recursos financieros, materiales y humanos relacionados con la adjudicación que resultaron del presente acuerdo, son responsabilidad de la Coordinación de Programa Ciudadano de la Secretaría de Gestión Ciudadana como área requirente del presente procedimiento.

Así lo resolvió por mayoría de votos presentes, este "Comité de Adquisiciones, Enajenaciones, Arrendamientos y Contratación de Servicios del Municipio de Querétaro."

Integrantes del Comité de Adquisiciones, Enajenaciones, Arrendamientos y Contratación de Servicios del Municipio de Querétaro

NOMBRE	CARGO	FIRMA
Lic. Sandra Paulina Elizondo Mata	Presidenta Suplente	
Lic. María Teresa Santiago Livera	Secretaria Ejecutiva Suplente	
Lic. Carlos Alberto Jiménez Romo	Vocal Suplente de la Secretaría del Ayuntamiento	**NO ASISTIÓ**
Ana Luisa Moya Gallegos	Vocal Suplente de la Secretaría de Gobierno	
Por el Área Requirente		
Lic. Ángela Pacheco Medina	Vocal Suplente del Área Requirente	
Representante del Órgano Interno de Control del Municipio de Querétaro		
Lic. Luis Enrique Soto Rosales	Representante del Órgano Interno de Control del Municipio de Querétaro	

ESTA HOJA DE FIRMAS FORMA PARTE INTEGRAL DEL ACTA CIRCUNSTANCIADA DE LA TRIGÉSIMA SEGUNDA SESIÓN ORDINARIA DEL COMITÉ DE ADQUISICIONES, ENAJENACIONES, ARRENDAMIENTOS Y CONTRATACIÓN DE SERVICIOS DEL MUNICIPIO DE QUERÉTARO, CELEBRADA A LOS 30 –TREINTA– DÍAS DE SEPTIEMBRE DE 2021 –DOS MIL VEINTIUNO–.